



2020年10月15日

各位

会社名 株式会社ヒト・コミュニケーションズ・ホールディングス  
代表者名 代表取締役社長 グループ CEO 安井 豊明  
(証券コード：4433 東証第一部)  
問合せ先 IR・広報部長 鷲森 良太  
(TEL. 03-5924-6075)

## 店舗での「オンライン接客」サービス提供を開始 ～ クライアント企業の生産性向上と雇用機会の創出の両立を実現 ～

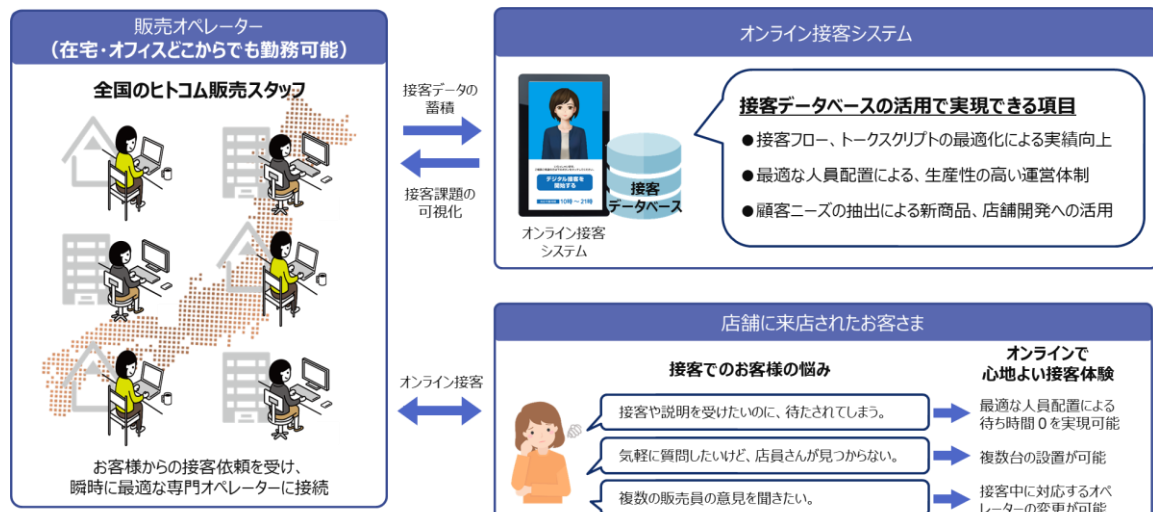
当社の中核子会社であるヒト・コミュニケーションズ（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：安井豊明、以下「ヒトコム」）は、店舗での「オンライン接客」のサービス提供を開始しました。

コロナ禍における消費行動の変化により、対面接客を前提とした小売店等の実店舗において、デジタルツールを活用した非接触対応などが求められています。ヒトコムは、専門性の高い豊富な人材や、蓄積された店舗運営ノウハウ等を活用して、「オンライン接客」による新たな顧客接点の機会を創造し、クライアント企業の生産性向上や新たな働き方の提案による雇用機会の創出に取り組みます。

### 1. 提供するサービスのポイント

- ① 接客データ分析によるソリューション提案で クライアント企業の生産性を向上
- ② リモートでの接客により エリアを限定しない働き方の促進・新たな雇用機会の創出
- ③ お客様の購買行動をより快適なものにする 「心地よい接客体験」を実現

### 2. サービス紹介

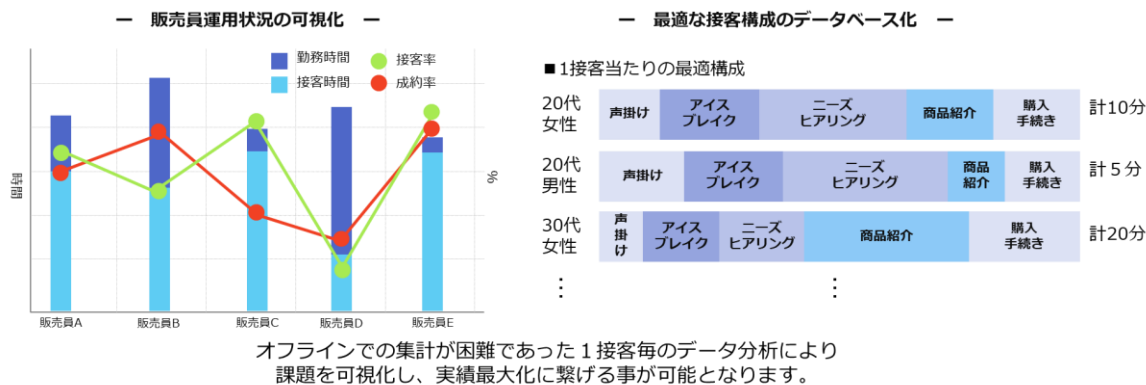


「オンライン接客」では、接客時のオペレーターの対応内容を1件単位でデータ集計・分析を行い、データを基にしたソリューション提案ができるようになることで、クライアント企業の生産性向上に貢献いたします。

【具体的なソリューション事例】

- 接客ニーズの高い時間帯の把握による最適人員配置の実現
- 成約率の高いケースをモデルにしたトークスクリプトの作成などによる接客品質レベルの向上
- 接客時に求める顧客ニーズの抽出による新商品・店舗開発

【接客データベースでの可視化イメージ】



また、リモートによる接客が可能となることで、ヒトコムが抱える 15,000 人を超える専門性の高い人材がエリアを限定せずに活躍できるようになり、働き方の改善につながるるとともに、新たな雇用機会を創出することができます。

【オンライン接客による働き方例】

- 地方で働く場所が限られてしまっているスタッフが複数拠点を一人で対応
- 子育て中の主婦で働く時間や場所に制約のある方が隙間時間にリモート対応

さらに、お客様にとっても、店舗での接客待ち時間の解消だけでなく、気軽に質問をすることができる環境を構築することで、「心地よい接客」を提供し、店舗への来店促進につながり、実店舗の活性化にも貢献いたします。

現在では、「購入前に実物を体感したい」というお客様ニーズの高い商材を展開する化粧品メーカー・ベビー用品メーカーなど、複数社が実証利用を決めています。

### 3. 今後の展開

「オンライン接客」の実用化により、全国の店舗やサービス拠点で「アバター販売員」が業務を請け負うことのできる「人材のデジタルアウトソーシング」体制を整えます。

接客のデジタル化により取得可能となるデータを解析し、「オンライン接客」のノウハウ化、接客フローの最適化などに取り組むことで、ヒトコムが提供する新たな営業支援プラットフォームとして展開を強化し、通信キャリアやツーリズム業界に加え、保険業界やドラッグストアなど、接客対応が必要となる多様なクライアントにも対象を広げてまいります。

【本件に関するお問い合わせ先】

I R・広報部 鷲森（電話：03-5924-6075）

以上